

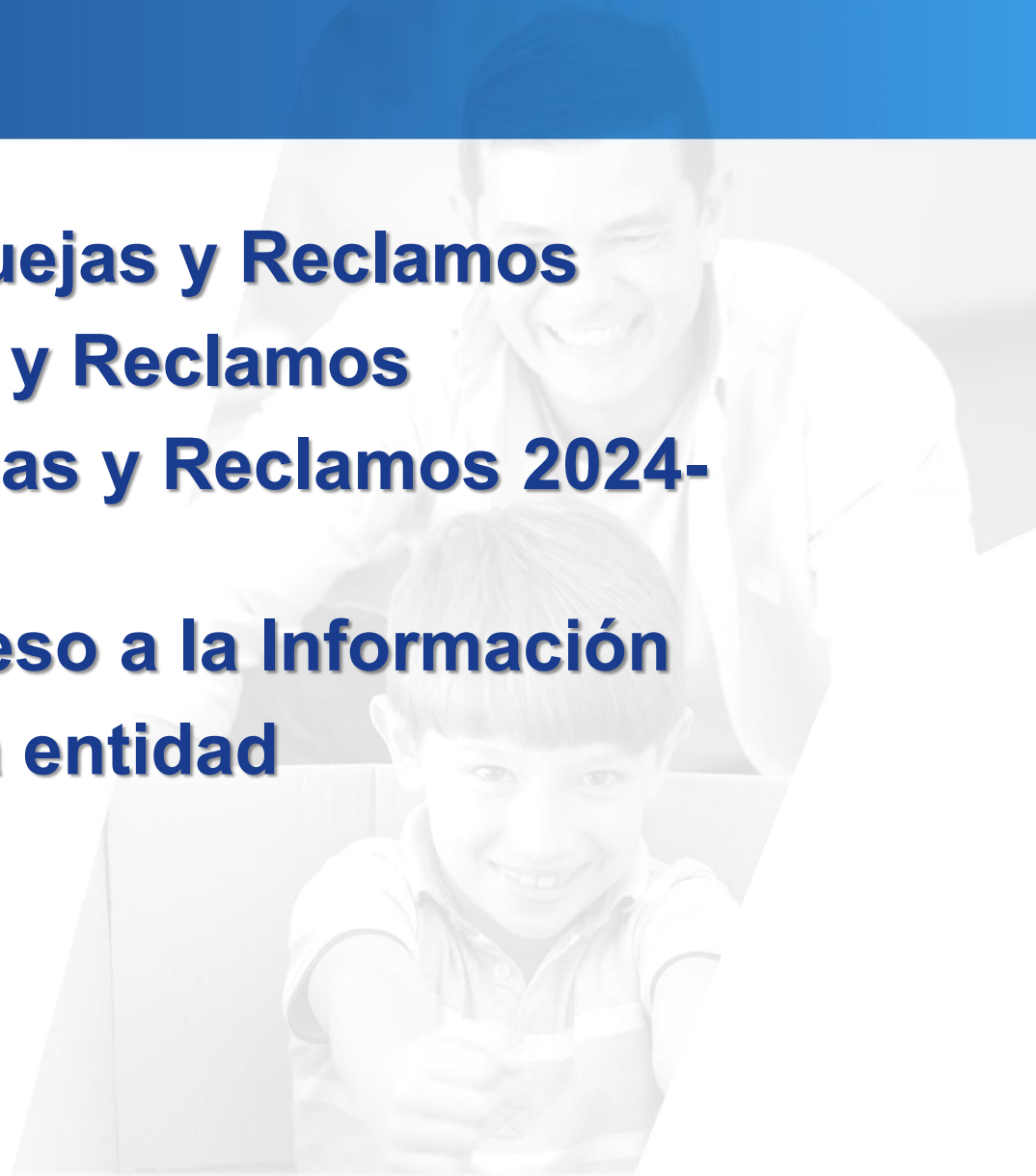


Cifras Octubre 2025

GERENCIA PQR



- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2024-2025**
- **Gestión de traslados y acceso a la Información**
- **Denuncias Recibidas por la entidad**



Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

	Tema / mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio de eventos	Total proceso
2022	Quejas y Reclamos	1,788	2,036	2,907	2,568	2,542	2,197	2,220	2,429	2,123	1,884	1,958	1,723	2,198	26,375
	Peticiones	2,345	2,934	3,011	2,311	2,528	2,306	2,450	2,916	2,775	2,660	2,542	2,219	2,583	30,997
	Entes de Control	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	216	2,588
	Total	4,290	5,212	6,245	5,118	5,329	4,679	4,900	5,547	5,088	4,746	4,698	4,108	4,997	59,960
2023	Quejas y Reclamos	1,662	2,631	3,447	2,682	2,951	2,775	3,183	3,820	3,577	3,117	2,643	2,397	2,907	34,885
	Peticiones	2,922	3,316	3,275	2,151	2,637	2,235	2,981	3,553	3,975	3,412	2,743	2,175	2,948	35,375
	Entes de Control	160	215	279	243	177	178	239	296	218	238	218	167	219	2,628
	Total	4,744	6,162	7,001	5,076	5,765	5,188	6,403	7,669	7,770	6,767	5,604	4,739	6,074	72,888
2024	Quejas y Reclamos	2,586	2,890	3,119	3,345	2,895	2,553	3,056	2,362	2,339	2,112	1,831	1,598	2,557	30,686
	Peticiones	3,506	4,731	4,623	4,506	3,687	3,163	3,716	4,747	4,517	4,165	3,321	3,191	3,989	47,873
	Entes de Control	185	214	238	264	220	239	275	198	201	176	124	102	203	2,436
	Total	6,277	7,835	7,980	8,115	6,802	5,955	7,047	7,307	7,057	6,453	5,276	4,891	6,750	80,995
2025	Quejas y Reclamos	1,932	2,839	2,962	3,017	2,778	2,149	2,506	2,015	2,527	2,342	-	-	2,507	25,067
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	4,975	3,898	-	-	4,802	48,043
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	134	105	-	-	158	1,530
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	7,636	6,345	-	-	6,220	74,640
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%	-2%	8%	-2%				
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%	-15%	8%	11%				
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%	6%	10%	-6%				
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%	-37%	-33%	-40%				

- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior



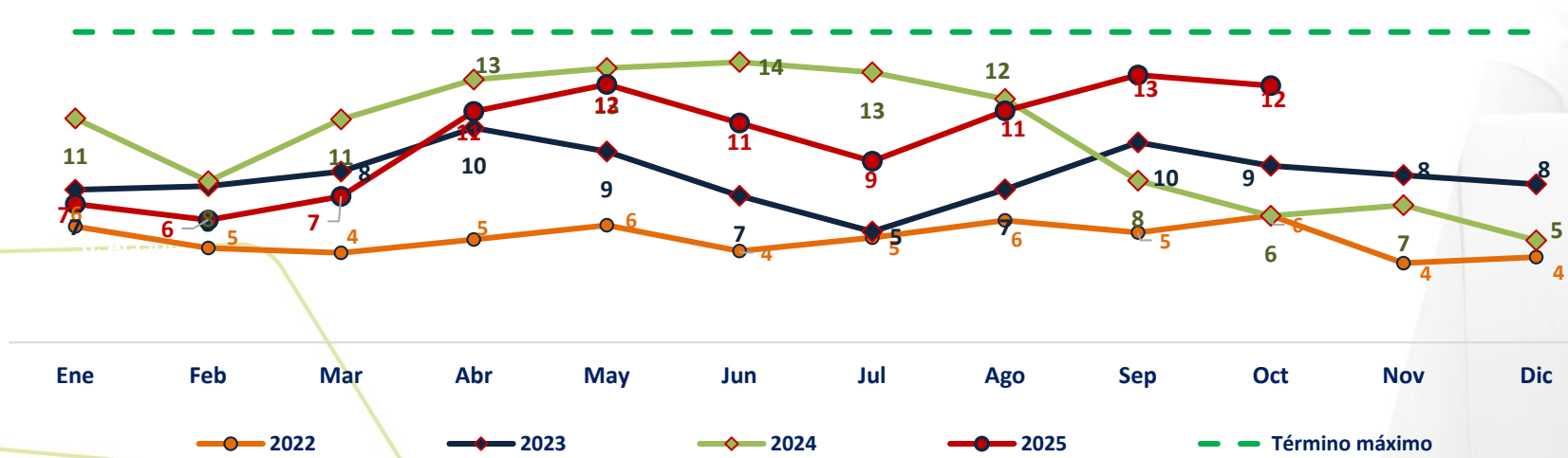
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	290	443	733	506	227
Grupo Colocación	1232	1950	3182	2128	1054
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	14	15	14	1
Canal Ágil	0	1	1	1	0
Casos Especiales	48	39	87	68	19
TOTAL	1571	2447	4018	2717	1301



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	1
Dentro de términos	2595	>10 <=15	2140
		>5 <=10	298
		>=0 <=5	157

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	2	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	2
Dentro de términos	119	>6 <=8	24
		>3 <=6	53
		>=0 <=3	42



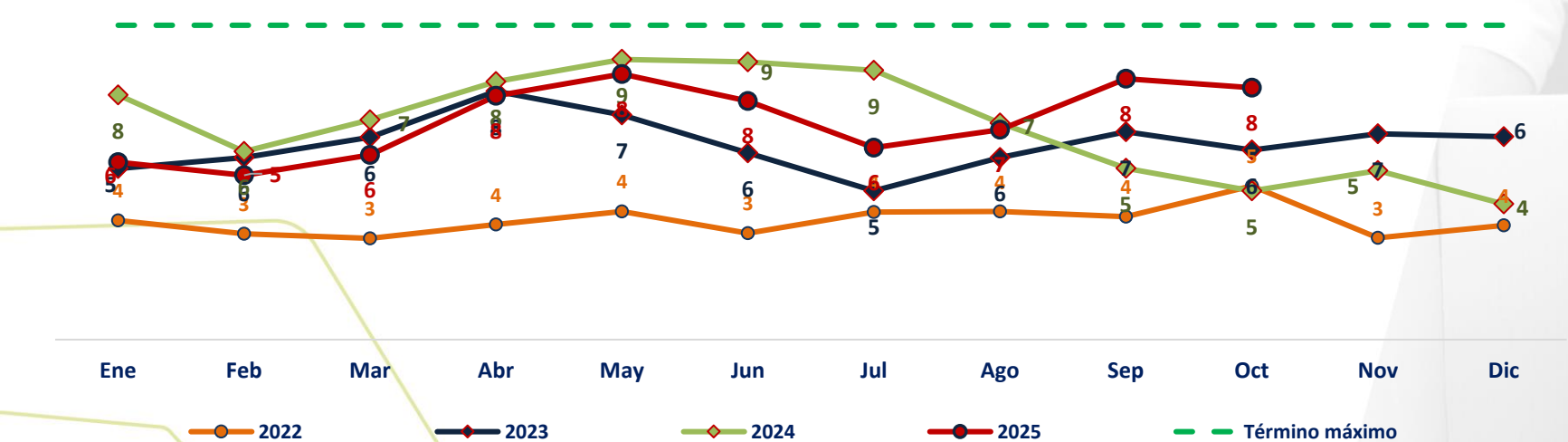
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	564	929	1493	1195	298
Grupo Colocación	974	2668	3642	2565	1077
Grupo T&S PQR Nivel 1	43	122	165	146	19
Canal Ágil	68	179	247	234	13
Casos Especiales	4	0	4	4	0
TOTAL	1653	3898	5551	4144	1407



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4137	>8 <=10	2264
		>5 <=8	1304
		>=0 <=5	569

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	0	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	0



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

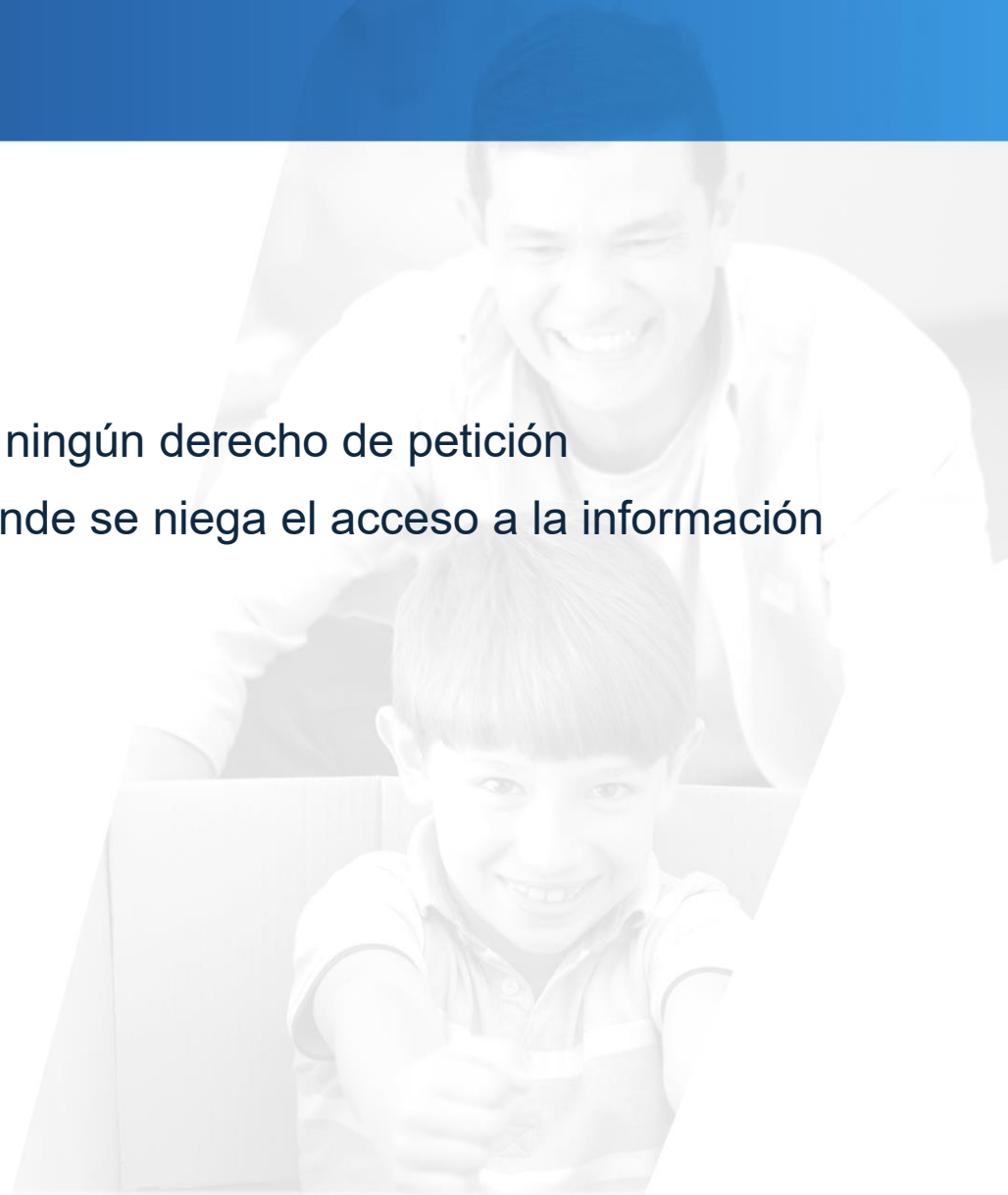
Top Tipologías	2024_			2025_			% Part 2025.	Var Oct 2024-2025
	Primer Semestre	Octubre	Total 2024	Primer Semestre	Octubre	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,462	10,075	10,804	1,285	16,524	22%	-12%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	136	2,228	4,342	756	7,201	10%	456%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	429	7,000	3,639	445	5,788	8%	4%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	580	7,001	2,064	377	5,129	7%	-35%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	280	2,696	2,069	254	3,240	4%	-9%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	296	5,147	2,105	244	3,223	4%	-18%
Otras Tipologías	22,776	3,270	36,681	20,920	2,984	33,535	45%	-9%
Total general	42,964	6,453	70,828	45,943	6,345	74,640	100%	-2%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 64%**. Ajustes de pagos.
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 223%**. Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -17% en el consolidado 2025 vs 2024**.
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -27% en el consolidado 2025 vs 2024**. Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -37% en el consolidado 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

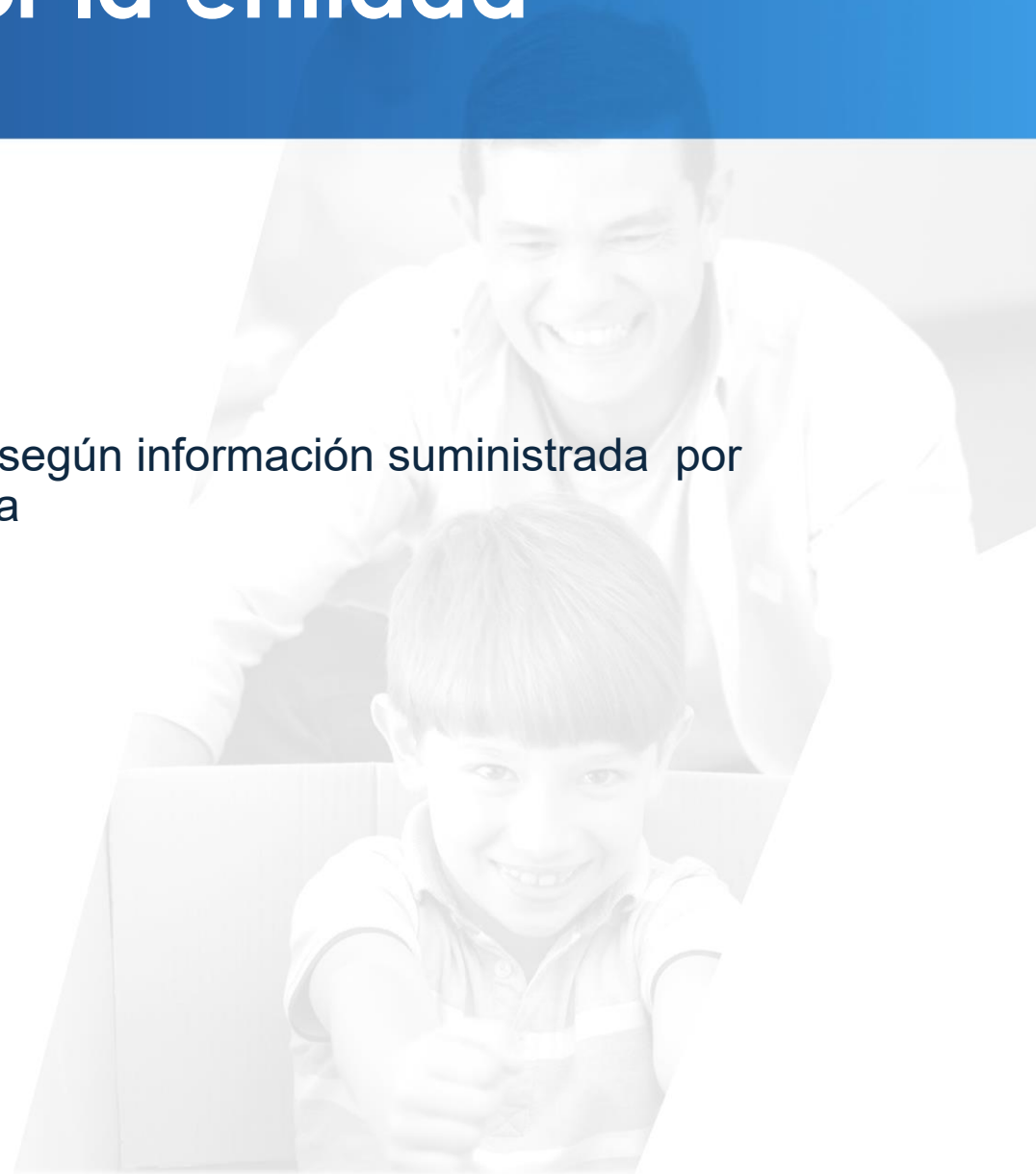
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 5 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

